

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома МБДОУ
детский сад комбинированного вида
№36 «Искорка» _____ Гущина Н.Х.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ

детский сад комбинированного вида
№36 «Искорка» _____ Баталова С.Ю.



Рассмотрено и принято на общем собрании
работников МБДОУ детский сад
комбинированного вида №№36 «Искорка»
Протокол № 4 от «23» _____ 12 _____ 2022 г.

Введено в действие приказом
№ 3-1 от «3» _____ 12 _____ 2023 г.

Положение
о порядке оказания консультативной помощи родителям
(законным представителям) специалистами
структурного подразделения
Консультационного центра «Растим детей вместе» структурного подразделения
МБДОУ детский сад комбинированного вида №36 «Искорка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 25.12.2020 года, Приказом Министерства Просвещения РФ от 21.01.2019 года № 31 (действует с 25.02.2019 года) о внесении изменения в Федеральный Государственный Образовательный Стандарт дошкольного образования, утвержденный приказом Министерства Образования и Науки Российской Федерации от 17.10.2013 года №1155 (далее - ФГОС ДО).
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 года . № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7.02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение регламентирует планирование, организацию, порядок и тематику проведения консультаций в Консультационном центре «Растим детей вместе» (далее КЦ) по оказанию психолого - педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

1.3. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам родителей (законных представителей). Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая,

1.1. методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося. Основной целью оказания услуг является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования и воспитания детей.

1.2. Специалист КЦ (далее - специалист) - лицо, привлеченное Консультационным Центром для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

1.3. Получателями Услуг психолого-педагогической, методической, консультативной помощи являются родители (законные представители) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования и воспитания детей, планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется в соответствии с их запросами.

1.5. Для получателей Услуг организуется информационно - разъяснительная работа, направленная на доведение информации об их возможностях обращаться за получением услуг.

1.6. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2.Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Формы и форматы оказания Услуг обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуги;
- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очной форме;
- удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

2.3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

2.4. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи консультационным центром.

2.5. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

2.6. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.7. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психологопедагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное

консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

- 2.8. Специалисты Консультационного центра не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. 2.8.1. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.
- 2.9. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в КЦ различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.
- 2.10. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.
В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).
- 2.11. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания Услуги.
- 2.12. КЦ обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в КЦ. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги,
КЦ определяет консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. Услуга может быть оказана получателю непосредственно в момент обращения в КЦ.
- 2.13. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.
- 2.14. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
- 2.15. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).
- 2.16. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
- 2.17. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
- 2.18. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.
Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
- 2.19. Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе КЦ либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
- 2.20. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ/ консультанта.
- 2.21. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
- 2.22. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. 2.23. Разглашение такой

информации запрещается.

- 2.24. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах центра.
- 2.25. КЦ предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической, консультативной помощи

3.1. Перечень видов услуг определяется организацией.

3.2. Услуга может быть оказана:

Очно (очная консультация) в помещении КЦ, оказание Услуги очно по месту жительства получателя Услуги (выездная консультация), оказание Услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели Услуги вправе выбрать необходимый вид Услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации КЦ).

Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Родители, прибывшие для получения консультации и ожидающие своей очереди, находятся в специально оборудованной зоне ожидания. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

3.3. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги, либо в образовательной организации, в пределах территориальной доступности для получателя Услуги. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю Услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению КЦ (граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности).

3.4. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя Услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

4. Тематика консультаций

4.1. Тематика консультации - совокупность тем, на которые консультирует специалист КЦ.

4.2. Специалисты КЦ разрабатывают перечень тем для проведения консультаций. Каждая тема из перечня имеет свой учётный код.

Код консультации - условное обозначение названия консультации. *(Приложение №1)*

5. Кадровое обеспечение оказания услуг.

5.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании срочного Т.Д.

5.2. Консультационный центр проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

5.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по

вопросу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

- 5.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.
- 5.5. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н; должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.
- 5.6. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования консультационного центра.

6. Ведение документации по проведению консультаций.

- 6.1. Основной документ консультанта - журнал учета работы консультаций. Ответственное лицо (специалист - консультант) заполняет форму журнала учета работы КЦ «Растим детей вместе» (*Приложение №2*)

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

- 7.1. В КЦ для оказания Услуг имеются отдельные помещения для приема граждан, оборудованные необходимой мебелью. Размещение граждан соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В случае очного оказания услуг - оказание Услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания Услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем Услуги специалисту службы.
- 7.2. КЦ оснащен оборудованием для оказания Услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями Услуги высокого качества.
- 7.3. В КЦ созданы мобильные бригады, предполагающие выезд к отдельным категориям получателей Услуги с целью оказания Услуги.
- 7.4. КЦ имеет простую для получателя Услуги систему записи для получения Услуги, а также получателю Услуги предоставляется техническая возможность оставить свой отзыв о качестве оказанной Услуги.

8. Контроль проведения консультаций.

- 8.1. Контроль проведения консультаций осуществляет руководитель КЦ «Растим детей вместе»

9. Заключительные положения.

- 9.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента утверждения и издания приказа руководителя КЦ «Растим детей вместе».
- 9.2. Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение по мере необходимости и подлежат утверждению руководителем КЦ «Растим детей вместе».

ТЕМЫ КОНСУЛЬТАЦИЙ

для родителей (законных представителей), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обращающихся в консультационный Центр.

№ п/п	Темы консультаций	Учетный код	Консультирующий специалист
I.	Родителям об обучении и воспитании детей дошкольного возраста.	РОВ	Заведующий
1	Мотивирование родителей (законных представителей) ребенка от 0 до 3-х лет к обращению в ресурсный центр	РОВ 1	
2	Как собрать ребенка в детский сад	РОВ 2	

Журнал учета заявлений родителей (законных представителей), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обращающихся в консультационный Центр.

№ п\п	ФИО заявителя	Дата приема заявления	Номер заявления

Журнал учета сертификатов выданных родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обращающихся в консультационный Центр.

№ п\п	№ сертификата	Дата выдачи	Тема обучающей консультации	ФИО получателя услуги	Результат оказания услуги (подтверждение подписью получателя услуги)

Приложение №2

Пример заполнения

**журнала учета работы специалиста - консультанта
Ресурсного Центра**

Консультант _____

№ п\п	Дата, время оказания услуги	Тематика оказания услуги (консультации)*	ФИО родителей (законных представителей) получателя услуги **, возраст родителя	Номер телефона (другие контакты)**	Возраст ребенка **	Результат оказания услуги (подтверждение подписью получателя услуги)	Формат оказания консультации	Оценка качества оказания услуги	Статус заявителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								1 2 3 4 5	

*Смотри в перечне кодов консультаций

**При желании консультируемого

О - очная консультация

Д – дистанционная консультация

В - выездная консультация

И - индивидуальная консультация

К –коллективная консультация

